

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII W RAMACH PROJEKTU pn. *Kompleksowe wsparcie rodzin z doświadczeniem niepełnosprawności i straty dziecka* współfinansowanego ze środków Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin stanowi zasady świadczenia usługi za pośrednictwem infolinii w ramach projektu pn. ***Kompleksowe wsparcie rodzin z doświadczeniem niepełnosprawności i straty dziecka***. Usługa świadczona jest przez Krakowskie Hospicjum dla Dzieci imienia Księdza Józefa Tischnera z siedzibą w 30-505 Kraków, ul. Różana 11/1, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej, tj. rejestrów prowadzonych przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, adres ul. Przy Rondzie 7, 31-547 Kraków, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000203313 , REGON: 356822657, NIP: 6762264686 Telefon/faks: 12 269 86 22, e-mail: kontakt@hospicjumtischnera.org
2. Wymogi sprzętowe korzystania z Usługi: telefon stacjonarny lub komórkowy z wybieraniem tonowym, bądź oprogramowanie telefonii internetowej (VOIP) obsługującej numery telefonu Infolinii.

§ 2.

Definicje

Poszczególne użyte w Regulaminie określenia pisane wielką literą a niezdefiniowane odrębnie mają następujące znaczenie:

- 1) „**Infolinia**” – oznacza linię telefoniczną pod numerami telefonów +48 661101464 i +48 882027782 za pomocą której świadczona jest Usługa;
- 2) „**Użytkownik**” – osoba korzystająca z Infolinii, mająca miejsce zamieszkania na terenie Polski lub innego kraju Unii Europejskiej;
- 3) „**Regulamin**” – niniejszy regulamin stanowiący wzorzec umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego;
- 4) „**Usługa**” – oznacza usługę świadczoną przez Fundację za pośrednictwem Infolinii na zasadach opisanych w Regulaminie;
- 5) „**Fundacja**” – podmiot wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu.

§ 3.

Cel i zakres Usługi

1. Infolinia służy do realizacji głównego zadania w ramach projektu „***Kompleksowe wsparcie rodzin z doświadczeniem niepełnosprawności i straty dziecka***”, polegającego na udzielaniu telefonicznych porad rodzinom z niepełnosprawnym dzieckiem lub rodzinom po stracie dziecka, rodzinom oczekującym narodzin ciężko chorego dziecka, które kontaktują się z Hospicjum za pomocą Infolinii.
2. Zakres udzielanych porad obejmuje udzielanie informacji na temat:
 - 1) zaopatrzenia ortopedycznego,
 - 2) rehabilitacji,

- 3) pomocy psychologicznej,
 - 4) dostępu do lekarzy specjalistów,
 - 5) informacji na temat możliwości udziału w spotkaniach dla matek i ojców po stracie dziecka
3. Działalność Infolinii ma charakter non-profit.

§ 4.

Zasady korzystania z Infolinii

1. Infolinia działa od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 9:00-15:00.
2. Koszt połączenia z numerami telefonu Infolinii jest zgodny z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, z usług którego korzysta Użytkownik. Fundacja nie nalicza żadnych dodatkowych ani ukrytych opłat za korzystanie z infolinii. Użytkownik ponosi koszty związane z roamingiem lub korzystaniem z sieci międzynarodowych.
3. Korzystanie z usług za pośrednictwem infolinii, na warunkach określonych w Regulaminie, wymaga zgody Użytkownika, akceptacji treści Regulaminu oraz przestrzegania jego postanowień.
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.hospicjumtischnera.org można go w każdym czasie przeglądać, drukować lub utrwać.
5. Korzystanie z usług za pośrednictwem infolinii oznacza nawiązanie pomiędzy użytkownikiem i Hospicjum umowy, której treść w tym prawa i obowiązki stron określa Regulamin. Zawarcie umowy następuje z chwilą dokonania wszystkich niżej wymienionych czynności:
 - 1) akceptacji Regulaminu przez Użytkownika,
 - 2) wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika
6. Jeżeli po wybraniu numeru infolinii Użytkownik nie rozłącza się oznacza to, że akceptuje Regulamin i wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Użytkownik zostanie o tym fakcie poinformowany na początku rozmowy. W razie braku wyrażenia zgody na akceptację Regulaminu lub przetwarzanie danych Użytkownik winien bezzwłocznie rozłączyć się.
7. Korzystać z Infolinii mogą wyłącznie osoby pełnoletnie.
8. Infolinia prowadzona jest w języku polskim.
9. Dla celów bezpieczeństwa i podnoszenia jakości Usług rozmowy za pośrednictwem Infolinii mogą być nagrywane. W razie nagrywania rozmowy Użytkownik zostanie o tym fakcie poinformowany na początku rozmowy. W razie braku wyrażenia zgody na nagrywanie Użytkownik winien bezzwłocznie rozłączyć się.
10. Hospicjum dołoży wszelkich starań, aby Infolinia działała we wskazanych w ust. 1 godzinach jednakże mogą zdarzyć się przerwy w jej działaniu w szczególności spowodowane przyczynami leżącymi po stronie operatorów telekomunikacyjnych.
11. Infolinia obsługiwana jest jednocześnie przez jedną osobę. W razie gdy Infolinia jest zajęta Użytkownik winien ponawiać próby połączenia lub czekać na połączenie.

§ 4.

Istota Porad

1. Porady udzielane poprzez Infolinię (dalej: „Porady”) mają charakter dzielenia się informacjami i w szczególności stanowią źródło informacji o działalności Hospicjum oraz jej doświadczeniach.
2. Porady w szczególności nie stanowią profesjonalnych porad:
 - 1) prawnych;
 - 2) medycznych;

- 3) fizjoterapeutycznych;
- 4) psychologicznych;
- które są świadczone przez profesjonalne i uprawnione do tego podmioty zgodnie z powszechnie obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
3. Porady nie stanowią pośrednictwa w transakcjach zakupu sprzętu medycznego.
4. Część Porad może być świadczona wyłącznie po otrzymaniu od Użytkownika stosownej dokumentacji lub po osobistym spotkaniu z Użytkownikiem; w takiej sytuacji Użytkownik zostanie o tym fakcie poinformowany przez osobę obsługującą Infolinię.
5. Porady udzielane są według najlepszej wiedzy Hospicjum, która nie odpowiada jednak za prawidłowość udzielonych Porad, poza przypadkami celowego wprowadzenia Użytkownika w błąd.

§ 5.

Poufność informacji

1. Hospicjum zapewnia pełną poufność rozmów prowadzonych za pośrednictwem Infolinii.
2. Rozmowy toczone za pośrednictwem operatorów sieci telekomunikacyjnych pozostają pod ochroną przepisów o zachowaniu przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych tajemnicy telekomunikacyjnej.
3. Ujawniając wszelkie informacje na swój temat Użytkownik działa jako dysponent chroniących go tajemnic gwarantowanych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Użytkownik wyraża zgodę na ujawnienie przez Hospicjum podanych przez niego informacji jej doradcom i współpracownikom w zakresie niezbędnym dla świadczenia Usługi.

§ 6.

Dane osobowe

1. W przypadku przekazania Hospicjum jakichkolwiek danych osobowych, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Fundację jego danych osobowych, w celach związanych z korzystaniem ze Infolinii oraz dla potrzeb marketingowych związanych z rozwojem i korzystaniem z Infolinii
2. Użytkownikowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawienia.
3. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, Użytkownik ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
4. Hospicjum zapewnia Użytkownikowi tajemnicę komunikacji, która obejmuje: informacje przekazywane w publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz dane dotyczące Użytkownika tylko w zakresie działań Hospicjum tylko w przypadku, w którym informacje objęte te nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego działania Hospicjum.
5. Informacje, o których mowa w ust. 4 mogą być przetwarzane przez Hospicjum tylko wówczas, gdy przetwarzanie ich jest przedmiotem działania Hospicjum i jest niezbędne do działania Infolinii lub sprawowania nadzoru nad jej prawidłowym działaniem.

§ 7.

Postępowanie reklamacyjne

1. W razie uwag co do działalności Infolinii, Użytkownik uprawniony jest do zgłoszenia w tym zakresie reklamacji.
2. Reklamacje zgłasza się, wysyłając e-mail na adres kontakt@hospicjumtischnera.org

3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - 1) oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail),
 - 2) zwięzły opis zgłaszanych uwag i zastrzeżeń.
4. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
5. Negatywny wynik postępowania reklamacyjnego jest podstawą dochodzenia roszczeń pozostających w związku z umową przed właściwym sądem powszechnym.

§ 8.

Zmiany Regulaminu

1. Hospicjum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu, jeżeli zmiana jest wymagana przepisami prawa, a także w celu poprawy jakości lub rozszerzenia zakresu świadczonych Usług.
2. Zmiana Regulaminu następuje w trybie zmiany postanowień wzorca umownego zgodnie z właściwymi przepisami.

§ 9.

Postanowienia końcowe

1. Doręczenie wszelkich oświadczeń dotyczących Umowy następuje na następujący adres email Fundacji: kontakt@hospicjumtischnera.org
2. Regulamin podlega prawu polskiemu.
3. Wszelkie spory wynikające z działania Infolinii winny być rozstrzygane przed sądem powszechnym.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.02 2017 r.